

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DI OUTLET DAN
PELAYANAN MELALUI APLIKASI *ONLINE* TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA MIE GACOAN
PALEMBANG**



KARYA AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar Strata Satu
pada Program Studi Manajemen**

Disusun Oleh :

MUKMIN HIDAYAT

211510091

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DI OUTLET DAN
PELAYANAN MELALUI APLIKASI *ONLINE* TERHADAP
LOYALITAS KONSUMEN PADA MIE GACOAN
PALEMBANG**

MUKMIN HIDAYAT

211510091

KARYA AKHIR

**Telzlh Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Manajemen**

MENYETUJUI

Palembang, Juni 2025

Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma

Pembimbing,



Sabeli Aliya, S.E.I . M.M.

Dekan Fakultas Sosial Humaniora,

**Universitas Bina Darma
Fakultas Sosial Humaniora**



Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si, Ph.D.

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Penelitian ini berjudul "PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DI OUTLET DAN PELAYANAN MELALUI APLIKASI *ONLINE* TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN PADA MIE GACOAN PALEMBANG".

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal dan dinyatakan sudah memnuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

1. Sabeli Aliya, S.E.L, M.M Ketua Penguji (.....)
2. Drs. Mukran Rani, MBA Anggota Penguji 1 (.....)
3. Heriyanto, S.E., M.Si Anggota Penguji 2 (.....)

Ketua Program Studi Manajemen

Universitas Bina
Dharma
Fakultas Sosial Humaniora

Dr. Trisninawati, S.E., M.M

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUKMIN HIDAYAT

Nim : 211510091

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya Tulis saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau Perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing.
3. Didalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasi orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat di akses secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 12 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



MUKMIN HIDAYAT

ABSTRAK

Pertumbuhan industri kuliner di wilayah metropolitan seperti Palembang, mendorong persaingan yang semakin ketat antar pelaku usaha dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Salah satu aspek strategis dalam membangun loyalitas konsumen adalah pengalaman pelanggan (customer experience) saat berada di outlet, serta kemudahan dan kualitas layanan melalui aplikasi pemesanan online. Fenomena pada Mie Gacoan Jakabaring Palembang menunjukkan bahwa pelanggan tidak hanya tertarik pada variasi menu dan harga terjangkau, tetapi juga pada pengalaman bersantap yang ditawarkan serta kemudahan kenyamanan layanan digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh customer experience di outlet dan pelayanan melalui aplikasi online terhadap loyalitas konsumen Mie Gacoan Jakabaring Palembang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain asosiatif-kausal. Sampel penelitian sebanyak 110 responden dipilih melalui teknik simple random sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berskala Likert. Analisis data mencakup uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Customer experience berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian dengan nilai t sebesar 4,184 ($p = 0,004$), sedangkan pelayanan melalui aplikasi online menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dengan nilai t sebesar 5,932 ($p = 0,000$). Secara simultan, kedua variabel tersebut memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan nilai F sebesar 18,829 ($p = 0,000$). Temuan ini mengindikasikan pentingnya penguatan pengalaman pelanggan dan pelayanan melalui aplikasi online yang optimal dalam meningkatkan loyalitas konsumen.

Kata Kunci : *Customer Experince*, Pelayanan, Loyalitas Konsumen.

ABSTRACT

The rapid growth of the culinary industry in metropolitan areas such as Palembang has intensified competition among businesses striving to attract and retain customers. One strategic aspect in building consumer loyalty is customer experience at the outlet, along with the ease and quality of service provided through online ordering applications. The phenomenon observed at Mie Gacoan Jakabaring Palembang indicates that customers are not only drawn to the variety of menu options and affordable prices, but also to the overall dining experience and the convenience of digital services. This study aims to analyze the influence of in-store customer experience and online service delivery on consumer loyalty at Mie Gacoan Jakabaring Palembang. A quantitative approach with an associative-causal design was employed. A total of 110 respondents were selected using a simple random sampling technique. Data were collected through a Likert-scale questionnaire. The analysis involved validity and reliability testing, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-test, and the coefficient of determination. The results show that customer experience has a positive and significant effect on consumer loyalty, with a t-value of 4.184 ($p = 0.004$), while online service delivery also has a positive and significant effect, with a t-value of 5.932 ($p = 0.000$). Simultaneously, both variables exert a positive and significant influence on consumer loyalty, with an F-value of 18.829 ($p = 0.000$). These findings highlight the importance of strengthening customer experience and optimizing online services to enhance consumer loyalty.

Keywords: *Customer Experience, Service, Consumer Loyalty.*

MOTO DAN PERSEMBAHAN HIDUP

MOTTO :

“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya.”

(QS. An-Najm: 39)

PERSEMBAHAN :

Laporan ini saya persembahkan untuk :

1. Untuk Ayah dan Ibu tercinta, Bapak Linus dan Ibu Nila Nirmala, saya persembahkan seluruh perjuangan ini untuk kalian, yang sejak awal percaya pada langkah saya, yang tak pernah lelah memberi doa dalam diam, dan yang cinta serta kesabaran kalian tak mampu saya balas dengan apapun di dunia ini. Kalian adalah alasan saya bertahan, dan tempat saya kembali setiap kali ingin menyerah. Terima kasih telah menjadi cahaya dalam setiap langkah saya.
2. Untuk kakak-kakak saya, Doni Erwin dan Liyan Subarga, serta ayuk ipar saya, Euis Ratna Dewi dan Rani, kalian adalah pilar dukungan yang begitu kuat, tempat saya belajar arti pengorbanan, tanggung jawab, dan kekompakan dalam keluarga. Terima kasih atas segala perhatian, dorongan, dan semangat yang selalu kalian hadirkan.
3. Untuk keluarga besar saya, yang tak pernah absen memberikan doa, senyuman, dan semangat yang menguatkan, bahkan dalam hal-hal kecil yang bermakna besar. Terima kasih karena telah menjadi tempat yang selalu hangat dan mendukung dalam perjalanan panjang ini.
1. Untuk sahabat saya, Rizky Rahmatullah dan Septa Yunanda Fitri, kalian bukan hanya sekadar sahabat, tapi saudara seperjalanan yang selalu ada di saat jatuh dan bangkit. Terima kasih untuk pelukan hangat, tawa lepas, dan kata-kata penguat di saat saya nyaris kehilangan arah.
2. Untuk teman-teman seperjuangan MNKR 2021 Sulaiman, Lewis Celvin, Bella Lestari, Lidia, dan M. Ronan, kebersamaan kita adalah kenangan

3. yang tak akan pernah saya lupakan. Terima kasih atas kerja sama, semangat kolektif, dan tawa yang menyemarakkan hari-hari panjang di kampus. Kalian adalah bagian penting dari cerita ini.
4. Teruntuk Almamater saya, Universitas Bina Darma Terimakasih atas ilmu, pengalaman, dan nilai kehidupan yang telah engkau tanamkan. Di sinilah aku dibentuk, ditempa, dan dipersiapkan untuk menghadapi dunia yang sesungguhnya.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Mukmin Hidayat
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat/Tanggal Lahir : Pagaram, 3 Februari 1998
Alamat : Komplek Bukit Sejahtera Blok BN-19
No telpon/HP : 089519030131
Nama Orang Tua
Ayah : Linus
Ibu : Nila Nirmala
Status Dalam Keluarga : Anak ketiga dari tiga saudara
Nama Saudara : Doni Erwin dan Liyan Subarga
Riwayat Pendidikan
SD : SD Muhamadiyah 1 Pagaram
SMP : SMP Negeri 3 Pagaram
SMK : SMK Negeri 2 Palembang
SARJANA : Universitas Bina Darma Palembang
Sertifikat : Sertifikat Kompetensi Plate SMAW
3G-Up/PF

KATA PENGHANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: "Pengaruh Customer Experience di Outlet dan Pelayanan Melalui Aplikasi Online terhadap Loyalitas Konsumen Mie Gacoan Palembang". Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan jenjang strata satu (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma Palembang.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak mengalami dinamika yang mengajarkan arti kesabaran, ketekunan, dan pentingnya dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

- Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd, M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma.
- Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si, Ph.D selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora.
- Dr. Trisninawati, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen.
- Sabeli Aliya, S.E.I., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu saya menyelesaikan laporan Karya Akhir ini.
- Ayah dan Ibu tercinta beserta seluruh keluargaku yang tak bosan-bosannya memberikan dukungan.

- Segenap pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan Karya Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Berbagai keterbatasan pengetahuan dan pengalaman tentu memengaruhi hasil akhir dari karya ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik, dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang.

Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif, baik sebagai bahan referensi akademik maupun sebagai informasi yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Semoga apa yang telah disusun ini dapat menjadi awal dari kontribusi nyata penulis di dunia keilmuan dan profesional.

Palembang, 12 Juni 2025

Yang membuat pernyataan

MUKMIN HIDAYAT

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| COVER | i |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| MOTO DAN PERSEMBAHAN HIDUP | vii |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | ix |
| KATA PENGHANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | xv |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian | 9 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 9 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Landasan Teori | 11 |
| 2.1.1 Loyalitas Konsumen | 11 |
| 2.1.1.1 Pengertian Loyalitas Konsumen | 11 |
| 2.1.2 <i>Customer Experience</i> | 15 |
| 2.1.3 Pelayanan | 17 |
| 2.2 Hubungan Antar Variabel | 20 |
| 2.2.1 Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap Loyalitas Konsumen..... | 20 |
| 2.2.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen..... | 22 |
| 2.2.3 Pengaruh <i>Customer Experience</i> dan Pelayanan Terhadap Loyalitas.. | 24 |
| Konsumen | 24 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu | 25 |
| 2.4 Kerangka Berfikir | 26 |

| | |
|---|-----------|
| 2.5 Hipotesis | 27 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 29 |
| 3.1 Metode Penelitian | 29 |
| 3.2 Operasional Variabel..... | 29 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data | 30 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 31 |
| 3.5 Populasi dan Sampel | 32 |
| 3.5.1 Populasi..... | 32 |
| 3.5.2 Sampel..... | 33 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 35 |
| 3.6.1 Uji Instrument..... | 35 |
| 3.6.2 Uji Asumsi Klasik..... | 39 |
| 3.6.3 Regresi Linier Berganda | 42 |
| 3.6.4 Analisis Koefisien Korelasi (r)..... | 42 |
| 3.6.5 Analisis Koefisien Determinasi (<i>R Square</i> = R^2)..... | 43 |
| 3.6.6 Uji T (Pengujian Signifikan Secara Parsial) | 44 |
| 3.6.7 Uji F (Pengujian Signifikan Secara Simultan)..... | 45 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 46 |
| 4.1 Profil Mie Gacoan..... | 46 |
| 4.1.1 Visi dan Misi..... | 48 |
| 4.2 Karakteristik Responden..... | 49 |
| 4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 49 |
| 4.2.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan | 50 |
| 4.3 Hasil Penelitian | 51 |
| 4.3.1 Variabel <i>Customer Experience</i> (X1)..... | 51 |
| 4.3.2 Variabel Pelayanan (X2)..... | 53 |
| 4.3.3 Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)..... | 55 |
| 4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas | 58 |
| 4.4.1 Uji Validitas | 58 |
| 4.4.2 Uji Reliabilitas | 60 |
| 4.5 Hasil Pengujian Asumsi Klasik | 60 |
| 4.5.1 Uji Normalitas | 61 |
| 4.5.2 Uji Multikolineritas..... | 61 |
| 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas | 62 |

| | |
|---|----|
| 4.6 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda | 63 |
| 4.7 Hasil Pengujian Koefisien Korelasi (r)..... | 65 |
| 4.8 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R²)..... | 67 |
| 4.9 Hasil Uji Hipotesis..... | 68 |
| 4.9.1 Uji F | 68 |
| 4.9.2 Uji t | 70 |
| 4.10 Pembahasan..... | 71 |
| 4.10.1 Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan | 71 |
| 4.10.2 Pengaruh Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan | 73 |
| 4.10.3 Pengaruh <i>Customer Experience</i> dan Pelayanan Secara Simultan Terhadap Loyalitas Pelanggan | 74 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 77 |
| 5.1 Kesimpulan | 77 |
| 5.2 Saran | 77 |
| DAFTAR PUSTAKA | 79 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 27 |
| Gambar 4.1 Logo Mie gacoan..... | 46 |
| Gambar 4.2 Grafik Karakteristik Responden Jenis Kelamin..... | 50 |
| Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Responden Pekerjaan..... | 51 |
| Gambar 4.4 Grafik <i>Scatter Plot</i> | 63 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 25 |
| Tabel 3.1 Operasional Variabel..... | 29 |
| Tabel 3.2 Tabel Isaac dan Michael | 34 |
| Tabel 3.3 Skala Pengukuran <i>Customer Experience</i> (X1), Pelayanan (X2), Dan Loyalitas Konsumen (Y)..... | 36 |
| Tabel 3.4 Skala Penafsiran Koefisien Korelasi..... | 43 |
| Tabel 4.1 Karakteristik Responden Jenis Kelamin | 49 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Pekerjaan | 50 |
| Tabel 4.3 Distribusi Responden Variabel <i>Customer Experience</i> (X1) | 51 |
| Tabel 4.4 Distribusi Responden Variabel Pelayanan (X2) | 53 |
| Tabel 4.5 Distribusi Responden Variabel Loyalitas Konsumen (Y)..... | 55 |
| Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Terhadap Variabel <i>Customer Experience</i> (X1), Pelayanan (X2) dan Loyalitas Konsumen (Y)..... | 59 |
| Tabel 4.7 Reliability Statistik Terhadap Variabel <i>Customer Experience</i> (X1), Pelayanan (X2) dan Loyalitas Konsumen (Y) | 60 |
| Tabel 4.8 Hasil Uji Normalitas | 61 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas VIF..... | 62 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi..... | 64 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Korelasi (r)..... | 65 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 68 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji F..... | 69 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji T..... | 71 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Kuesioner
- Lampiran 3 Lembar Balasan Penelitian
- Lampiran 4 Lembar Pengajuan Judul Karya Akhir
- Lampiran 5 Lembar Konsultasi
- Lampiran 6 Lembar Perbaikan Seminar Proposal
- Lampiran 7 Lembar Perbaikan Seminar Penelitian
- Lampiran 8 Surat Keterangan Lulus Seminar proposal
- Lampiran 9 Lembar Turnitin
- Lampiran 10 Surat Keterangan Pembimbing
- Lampiran 11 Lembar LOA
- Lampiran 12 Point Cek